

# LAPORAN TAHUNAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL  
DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK  
SIBORONGBORONG  
2023

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3    Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II.....</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>4</b>
2.1    Pelaksana SKM .....	4
2.2    Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3    Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4    Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5    Penentuan Jumlah Responden.....	6
<b>BAB III.....</b>	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>7</b>
3.1    Jumlah Responden SKM .....	7
3.2    Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
<b>BAB IV .....</b>	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>9</b>
4.1    Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2    Rencana Tindak Lanjut .....	9
4.3    Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V .....</b>	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>13</b>
1.    Kuesioner .....	13
2.    Hasil Olah Data SKM .....	14
3.    Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	15
4.    Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Semester II Tahun 2023 .....	16

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan BPTUHPT Siborongborong sebagai salah satu UPT Kementerian Pertanian dalam memberikan pelayanan publik pada, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh BPTUHPT Siborongborong

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada BPTUHPT Siborongborong yang dilaksanakan oleh tim PPID. Tim PPID BPTUHPT Siborongborong ini juga adalah tim yang memberikan pelayanan berupa pemberian informasi langsung kepada masyarakat.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BPTUHPT Siborongborong yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada saat Masyarakat/stakeholder datang ke kantor. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya di kolektifkan oleh tim yang memberikan pelayanan. Dengan cara ini penerima layanan akan aktif melakukan pengisian koesioner atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 7 (Tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Desember 2023	240
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2023	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	5

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada BPTUHPT Siborongborong berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada BPTUHPT Siborongborong dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 100 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 80 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368



## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 80 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	52	65%
		PEREMPUAN	28	35%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	16	20%
		DIII	0	0
		SI	60	75%
		S2	4	5%
3	PEKERJAAN	PNS	28	35%
		TNI	4	5%
		SWASTA	8	10%
		WIRUSAHA	0	0%
		LAINNYA	40	50%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	20	20%
		LAYANAN B	20	35%
		LAINNYA	10	44%

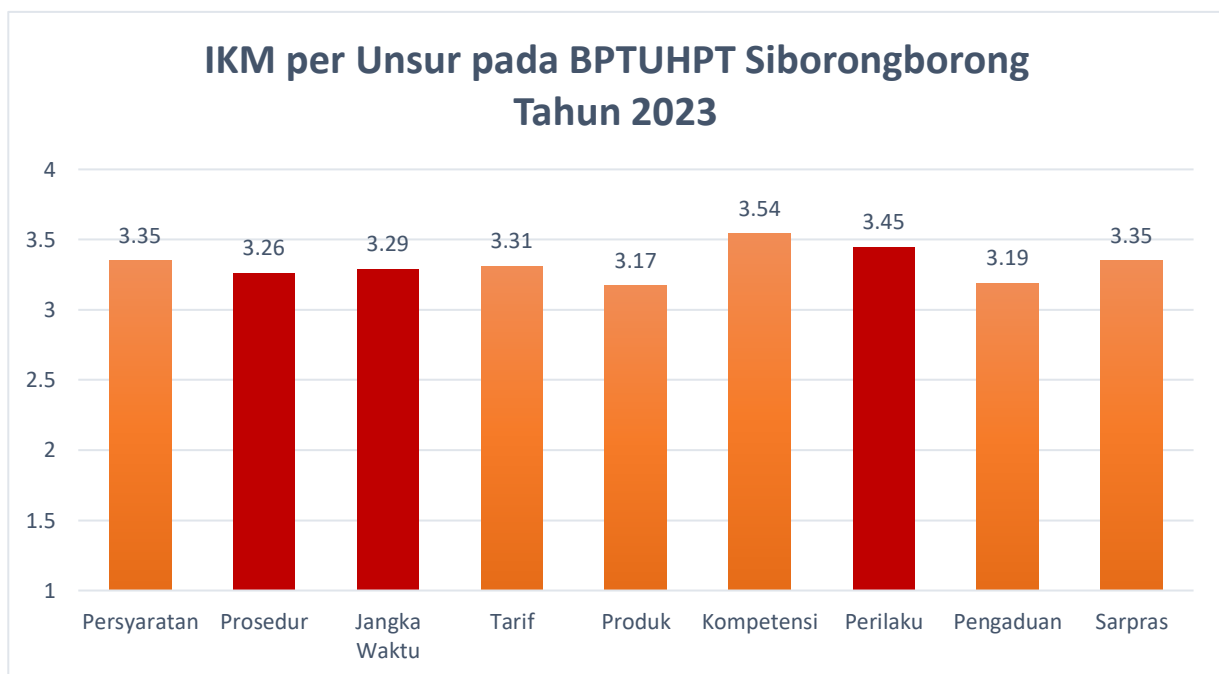
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,35	3,26	3,29	3,31	3,17	3,54	3,45	3,19	3,35
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	83,03 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- Kesesuaian produk layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,17. Selanjutnya penanganan pengaduan layanan yang mendapatkan nilai 3,19 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga kemudahan prosedur pelayanan yang mendapatkan nilai 3,26 termasuk tiga unsur terendah.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kompetensi petugas mendapatkan nilai tertinggi 3,54. Kemudian perilaku petugas 3,45 serta kualitas sarana dan prasarana mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,35.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Waktu menunggu yang terlalu lama”.
- “Permintaan belum dapat diproses dengan cepat”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Jumlah pegawai pada BPTUHPT Siborongborong sangat terbatas sehingga pegawai yang khusus dapat melayani di meja layanan terbatas sehingga waktu tunggu yang dibutuhkan akan lebih lama
- Karena permintaan yang sangat banyak sehingga permintaan masyarakat tidak dapat di proses secara cepat karena melihat ketersediaan bibit ternak yang terbatas

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

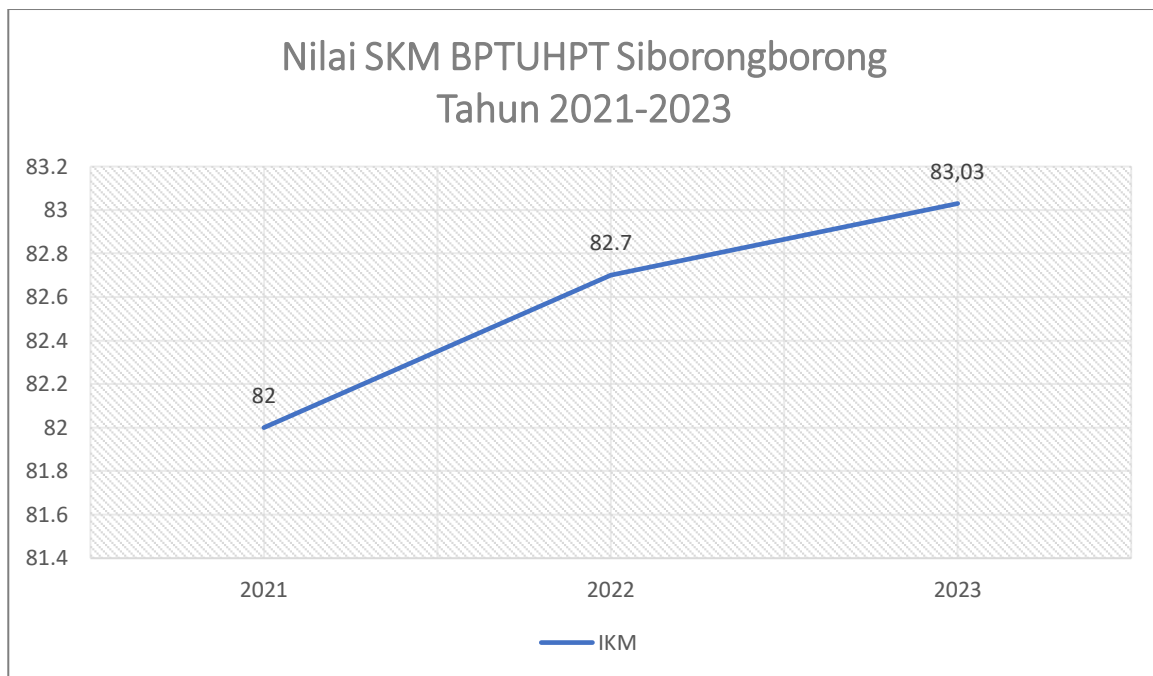
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 10 Agustus 2023 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Kesesuaian Produk Layanan	Membuat SOP pelayanan pada papan pengumuman di ruang layanan				√	Bagian Humas
		Membuat Leaflet/Brosur terkait informasi balai				√	Bagian Humas
		Membuat Laporan SKM				√	Bagian Humas

#### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan BPTUHPT Siborongborong dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 pada BPTUHPT Siborongborong.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di BPTUHPT Siborongborong, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83,03 dan nilai SKM BPTUHPT Siborongborong menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kesesuaian produk layanan, Penanganan pengaduan pengguna layanan serta kemudahan prosedur pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kompetensi petugas mendapatkan nilai tertinggi 3,54. Kemudian perilaku petugas 3,45 serta kualitas sarana dan prasarana mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,35

Siborongborong, 22 Desember 2023

**Kepala BPTUHPT Siborongborong**



Ir. Agus Maruli Gultom  
NIP. 196708131996101001


## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

	No. Dokumen	BPTUHT-PM-UP-06-03	Revisi ke	01
	Tgl. Berlaku	21-08-23	Halaman	Page 1 of 2
<b>SURVEY KEPUASAN PELANGGAN/KONSUMEN</b>				
Subjek	Pelanggan	Nama		
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> F			
Pendidikan	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan	<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI/POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> Lainnya _____ (Sebutkan)			
Alamat				
Tgl. Pelaksanaan				Page : 1/1 (One page only)
Jenis layanan yang diterima (Mis; Surat pertinain, sertifikat dan rekomendasi)				
Kepada : Pelanggan/Konsumen,				
Terimakasih atas kepercayaan Bapak/Ibu menggunakan jasa pelayanan kami untuk pemesanan bibit ternak/HPT, pelayanan informasi pengembangan ternak, pelayanan bimbingan teknis terkait pembibitan ternak dan pemeliharaan HPT. Kami senantiasa berusaha untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.				
Kami sangat berharap, melalui survey ini, Bapak/Ibu bisa memberikan input dan feedback, sebagai salah satu sumber informasi bagi kami untuk melakukan perbaikan yang berkesinambungan, sehingga pelayanan kami akan menjadi lebih baik.				
Hormat Kami,				
Seksi Informasi dan Jasa Produksi BPTUHT Siborongborong				
Note : Mohon kuesioner ini di isi dengan sebenarnya demi perbaikan pelayanan kedepan.				

#### KUESIONER UNTUK PELANGGAN/TAMU YANG BERKUNJUNG KE BPTUHT SIBORONGBORONG

No	Questioner	A (1)	B (2)	C (3)	D (4)
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?				
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?				
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?				
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?				

	No. Dokumen	BPTUHT-PM-UP-06-03	Revisi ke	01
	Tgl. Berlaku	21-08-23	Halaman	Page 2 of 2
<b>SURVEY KEPUASAN PELANGGAN/KONSUMEN</b>				
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?			
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?			
7	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?			
8	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?			
9	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?			
A=Tidak Sesuai, B=Kurang Sesuai, C=Seperti, D=Sangat Sesuai				

<b>SARAN PERBAIKAN</b>

Atas nama pelayanan BPTUHT Siborongborong yang di evaluasi atau dinilis	
Tanda Tangan dan Stempel (Pelanggan)	
Kelompok/Organisasi/Instansi	
Nama :	
Jabatan/Posisi :	
Bagian :	
Tanggal :	
Perorangan	
Nama :	
Alamat :	
Pekerjaan :	
Umur :	
Tanda Tangan :	
Tanggal :	
Kami mengharapkan kuesioner ini di isi dengan sejujur-jujurnya demi perbaikan pelayanan kedepan.	
Terimakasih banyak atas kebaikan dan kerjasama Bapak/Ibu.	

## 2. Hasil Olah Data SKM

SNilai /Unsur	275	263	272	267	260	278	277	256	267
NRR / pertanyaan	3,438	3,288	3,400	3,338	3,250	3,475	3,463	3,200	3,338
NRR tertbg/ pertanyaan	0,382	0,365	0,378	0,371	0,361	0,386	0,385	0,356	0,371
NRR tertbg/unsur	0,382	0,365	0,378	0,371	0,361	0,386	0,385	0,356	0,371
								*)	**) )
IKM Unit pelayanan								3,354	83,854

### Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan  
 - NRR = Nilai rata-rata  
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
 - \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang  
 - \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25  
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi  
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,438
U2	Prosedur Pelayanan	3,288
U3	Kecepatan Pelayanan	3,400
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,338
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,250
U6	Kompetensi Petugas	3,475
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,463
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,200
U9	Penanganan Pengaduan	3,338

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**83,85**

### Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60  
 B (Baik) : 76,61 - 88,30 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

#### % JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	1,25	1,25	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	56,25	68,75	57,50	66,25	75,00	52,50	53,75	80,00	66,25
Sangat Baik	43,75	30,00	41,25	33,75	25,00	47,50	46,25	20,00	33,75
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden

80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

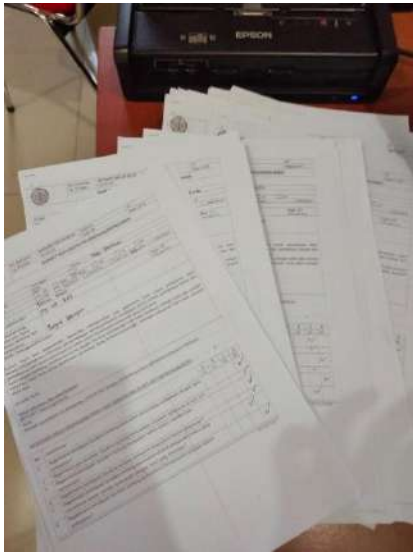
#### JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Baik	45	55	46	53	60	42	43	64	53
Sangat Baik	35	24	33	27	20	38	37	16	27
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	80	80	80	80	80	80	80	80	80

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan	3,26	0,362
2	Prosedur	3,22	0,357
3	Waktu Pelayanan	3,18	0,353
4	Biaya/tarif	3,28	0,364
5	Produk Layanan	3,14	0,349
6	Kompetensi Pelaksana	3,56	0,395
7	Perilaku Pelaksana	3,44	0,382
8	Penanganan Pengaduan, saran	3,18	0,353
9	Sarana dan Prasarana	3,36	0,373
	JUMLAH		3,29



### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



**4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Tahun 2023**

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode Semester II Tahun 2023**



**BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL  
DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK  
SIBORONGBORONG  
2023**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka BPTUHPT Siborongborong perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BPTUHPT Siborongborong periode tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester II tahun 2023**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,26	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,22	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,18	Baik
4	Biaya/Tarif	3,28	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,14	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,56	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,44	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,18	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,36	Baik

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan perbaikan lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik,

maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 1 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**



No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kesesuaian Produk Layanan	Membuat SOP pelayanan pada papan pengumuman di ruang layanan				√	Bagian Humas
		Menambahkan leaflet/brosur terkait informasi balai pada meja layanan				√	Bagian Humas
		Membuat Laporan SKM				√	Bagian Humas

### BAB III

## REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Membuat SOP pelayanan pada papan pengumuman di ruang layanan	Sudah	Sudah dibuatkan SOP pelayanan pada papan pengumuman di ruang layanan		-

2	Menambahkan leaflet/brosur terkait informasi balai pada meja layanan	Sudah	Telah ditambahkan leaflet /brosur terbaru pada meja layanan		-
3	Membuat Laporan SKM	Sudah	Telah dibuatkan laporan SKM dan FKP untuk periode Juli – Desember 2023		-



## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. BPTUHPT Siborongborong telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Tidak terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti

Siborongborong, 22 Desember 2023

Kepala BPTUHPT Siborongborong



Ir. Agus Maruli Gultom  
NIP. 196708131996101001